

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel pengaruh kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Tokopedia pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro 2018. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
2. Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
3. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
4. Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

b. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Tokopedia diharapkan memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen yang menggunakan aplikasi tokopedia merasa senang dan handal dengan aplikasi yang mudah di gunakan oleh pihak konsumen. Sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.
2. Sebaiknya Tokopedia untuk lebih menjamin di setiap transaksi maupun dalam hal top-up saldo, sehingga konsumen tidak perlu khawatir ketika sewaktu waktu saldo yang tidak digunakan terpotong sendiri maka Tokopedia akan menggantinya seperti semula dan akan memberikan voucher khusus kepada konsumen yang kehilangan saldo tersebut.
3. Diharapkan Tokopedia untuk lebih memudahkan dalam sistem penggunaan agar konsumen tidak kesulitan dalam penggunaan aplikasi Tokopedia.
4. Sebaiknya untuk meningkatkan penggunaan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen di Aplikasi Tokopedia maka mahasiswa memerlukan kemudahan untuk mengoperasikannya.

